

Cremona, 30 Giugno 2013

Prot. n. 995

Spett. le

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela Consumatori

Centro Direzionale

Isola B5 Torre Francesco

80143 Napoli (NA)

anticipata via e-mail all'indirizzo:

direzionetutelaconsumatori@agcom.it

Oggetto: Relazione annuale sulla QoS per l'anno 2013 ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con le delibere n.131/06/CSP, 254/04/CSP, 79/09/CSP e s.m.i .

La società scrivente, in ottemperanza a quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, trasmette la presente relazione relativa agli obiettivi di qualità ed ai relativi risultati raggiunti per l'anno 2013.

La medesima relazione è pubblicata all'interno del portale web alla pagina <http://www.aemcom.net> nella sezione dedicata alla "Carta dei Servizi" (<http://www.aemcom.net/it/carta-dei-servizi>).

I dati relativi a ciascun indicatore sono disponibili sulle apposte tabelle suddivise nei previsti due semestri e nel resoconto annuale. Le tabelle sono disponibili nella stessa pagina ove è pubblicata la presente relazione.

Riepilogo indicatori di QoS di accesso a Internet da postazione fissa (del. 131/06/CSP e s.m.i.)

Indicatore 1 – Tempo di attivazione del servizio

L'indicatore si riferisce al tempo che intercorre tra il giorno in cui il cliente ha formalmente richiesto il servizio con la sottoscrizione del contratto e il giorno in cui il servizio è entrato in esercizio rendendosi disponibile al richiedente.

Nell'anno 2013 i tempi medi di attivazione del servizio di accesso a larga banda e la percentuale di attivazioni entro il tempo previsto sono risultati:

- Per ordini di prima attivazione su servizio di accesso a banda larga diretto per linea telefonica già attiva: 39,7 giorni solari la media e 91% ordini evasi entro il periodo massimo contrattuale;
- Per servizi di accesso a banda larga Wireless: 20,4 giorni solari la media e 98,5%

ordini evasi entro il periodo massimo contrattuale.

Indicatore 2 – Tasso di malfunzionamento

Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

Il tasso di malfunzionamento su base annuale nel 2013 è stato del:

- 35 % per il servizio realizzato tramite infrastrutture proprie.

La Carta dei Servizi in vigore nel 2013 prevedeva come obiettivo per il tasso di malfunzionamento un valore inferiore al 33% su base mensile.

Indicatore 3 – Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

L'indicatore si riferisce al tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità

La percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti entro il termine contrattualmente previsto è stata:

- per Servizi a Larga Banda realizzati utilizzando infrastrutture proprie - tempo medio di riparazione: 44,7 ore non lavorative

Indicatore 4 – Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore

- Tempo minimo di navigazione per accedere "all'operatore umano": 11,8 secondi
- Tempo medio di risposta dell'operatore umano: 21,5 secondi;
- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo è inferiore a 20 secondi: 73,5%

Indicatore 5 – Addebiti Contestati

L'indicatore si riferisce alla percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

La percentuale di addebiti contestati nell'anno 2013 è stata:

- per i servizi a banda larga: minore del 10,3 %.

Indicatori di qualità ex delibera 244/08/CSP

In relazione alla delibera 244/08/CSP la società scrivente pubblica i dati relativi alla Velocità di trasmissione dati, Tasso di insuccesso nella trasmissione dati e Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione, inerenti le prestazioni di base offerte dalla scrivente agli utenti finali con il servizio di accesso a internet da rete fissa (*Allegati 5 e 6 della Delibera AGCOM 244/08/CSP e s.m.i.*).

Riepilogo Indicatori di QoS di telefonia vocale fissa (delibera n.254/04/CSP e s.m.i.)

Indicatore 1 – Tempo di fornitura dell’allacciamento iniziale

Periodo che intercorre tra la formale richiesta del servizio da parte del cliente e il giorno della sua effettiva attivazione. Per l’attivazione dei servizi diretti di telefonia vocale fissa tramite strutture di altri operatori, la fornitura del servizio nel 2013 è stata completata:

- nel 95% dei casi entro 84,6 giorni solari
- nel 99% dei casi entro 160 giorni solari
- tempo di allacciamento contrattualmente previsto: 70 giorni solari
- percentuale di casi per cui l’allacciamento è eseguito entro la data prevista: 92,6%

Indicatore 2 – Tasso di malfunzionamento per linea di accesso

Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee attive, rilevato su base mensile, nel periodo di riferimento.

Il tasso di malfunzionamento è risultato:

Servizio diretto con strutture proprie

- 6,9% su base annuale

Servizio indiretto in modalità CPS

- 1,6% su base annuale

Indicatore 3 – Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la sua eliminazione.

Per il servizio diretto con strutture proprie e di altri operatori, l’obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi è inferiore al:

- 48 ore nell’80% dei casi
- 72 ore nel 95% dei casi

Il tempo di riparazione dei malfunzionamenti è risultato:

- 62,3 ore nell’80% dei casi
- 140,8 ore nel 95% dei casi

Per il servizio indiretto in modalità CPS, il tempo di riparazione dei malfunzionamenti è risultato:

- 23 ore nell’80% dei casi
- 25 ore nel 95% dei casi

Indicatori 6 e 7 – Tempi di risposta dei servizi (*di assistenza clienti*) tramite operatore

- Tempo medio di risposta: 49 secondi;
- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 sec. : 68%.

Indicatore 10 – Fatture contestate

La percentuale di fatture contestate è risultato inferiore allo 0,35%.

Indicatore 11 – Accuratezza della fatturazione

La percentuale di fatture contestate che sono risultate errate è stato pari all' 2,25%

Indicatore 12 – Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection

La fornitura del servizio nel 2013 è stata completata:

- nel 95% dei casi entro 6 giorni
- nel 99% dei casi entro 9 giorni

Riepilogo indicatori di QoS dei servizi telefonici di contatto - call center - (deliberan.79/09/CSP e s.m.i.)

- Indicatore 1 - Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un "operatore umano": 28 secondi.
- Indicatore 2a - Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 21 secondi.
- Indicatore 2b - Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è risultato inferiore a 20 secondi: 68%.
- Indicatore 3 – Percentuale di reclami che sono stati risolti senza che l'utente abbia effettuato, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza: 96,5%.

Si rimane a disposizione per fornire eventuali chiarimenti

Cordiali saluti

Aem.Com S.r.l.
Gerardo Paloschi
Direttore generale